



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## **ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH**

### **TITLE**

**PENGARUH KUALITAS JASA ONLINE, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS INVESTOR PASAR MODAL DI ACEH**

### **ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Jasa Online, Citra Merek dan Kepercayaan investor terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas investor pasar modal di Aceh. Penelitian ini dilakukan di Aceh. Objek penelitian adalah masyarakat yang berinvestasi pada perusahaan sekuritas yang beroperasi di Aceh dan yang menjadi sampel sebanyak 200 responden. Penelitian ini memakai model analisis SEM AMOS. Pengaruh langsung antara variabel independent yang ada pada penelitian ini yaitu Kualitas Jasa Online (X1) terhadap variabel dependent yaitu Loyalitas Investor (Z), lebih besar dibandingkan pengaruhnya bila melalui variabel intervening Kepuasan investor (Y). Pengaruh langsung antara X dan Z adalah 0,63. Sedangkan pengaruh tidak langsung nya yang melalui Y yaitu 0,26. Pengaruh langsung antara variabel independent Citra Merek (X2) terhadap variabel dependent yaitu Loyalitas investor (Z), lebih kecil dibandingkan pengaruhnya bila melalui variabel intervening Kepuasan investor (Y). Pengaruh langsung antara X dan Z adalah 0,11. Sedangkan pengaruh tidak langsung nya yang melalui Y lebih besar yaitu 0,28. Pengaruh langsung antara variabel independent Kepercayaan investor (X3) terhadap variabel dependent yaitu Loyalitas Investor (Z), lebih besar dibandingkan pengaruhnya bila melalui variabel intervening Kepuasan investor (Y). Pengaruh langsung antara X dan Z adalah 0,38. Sedangkan pengaruh tidak langsung nya yang melalui Y yaitu 0,06. Pada variabel Kualitas layanan dan Kepercayaan investor terhadap Loyalitas investor pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung yang melalui variabel mediating yaitu variabel Kepuasan investor, maka variabel Kepuasan investor disebut juga dengan variabel full intervening. Dikatakan full intervening, karena variabel ini memperbesar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Sedangkan pada variabel Citra Merek terhadap Loyalitas investor pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung yang melalui variabel mediating yaitu variabel Kepuasan investor, maka variabel Kepuasan investor disebut juga dengan variabel partial intervening. Dikatakan partial intervening, karena variabel ini memperkecil pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa Online, Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan Investor dan Loyalitas Investor.